

BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
BALAI PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
DI TULANG BAWANG

NOTA DINAS

NOMOR : OT.01.02.19B.08.26.196

Yth. : Kepala Biro Hukum dan Organisasi Badan POM
Dari : Kepala Balai POM di Tulang Bawang
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun
2026
Tanggal : 24 Agustus 2026

Menindaklanjuti Memorandum Sekretaris Utama Nomor OT.03.04.2.03.26.04 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPOM Tahun 2026, serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bersama ini kami Unit Pelayanan Publik Balai POM di Tulang Bawang menyampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih



Rahmat Hidayat, S.Farm, Apt.,M.Pharm, Sci.

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BALAI POM DI TULANG BAWANG
BADAN PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN
TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN DATA SKM	iii
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Tujuan dan Manfaat	4
1.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
1.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB II ANALISIS DATA SKM	8
2.1 Analisis Responden	8
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	9
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	10
2.4 Tren Nilai SKM	12
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	13
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	20

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rahmat Hidayat, S.Farm., Apt., M.Pharm., Sci
NIP : 19860507 200812 1 001
Jabatan : Kepala Balai POM di Tulang Bawang
Unit Kerja: Balai POM di Tulang Bawang

Dengan ini saya menyatakan bahwa data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaporkan pada laporan ini adalah benar dan merupakan data hasil respon yang diberikan oleh responden survei atas layanan yang diberikan.

Saya paham dan menyadari bahwa data yang dilaporkan memiliki dampak penting dalam berbagai aspek, antara lain penilaian kinerja organisasi dan perbaikan berkelanjutan atas pelayanan publik yang dilaksanakan. Oleh karena itu, saya menyatakan bahwa saya bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan keakuratan data yang dilaporkan.

Jika di kemudian hari ditemukan adanya ketidakbenaran atau ketidakakuratan dalam data yang dilaporkan, saya bersedia menanggung segala konsekuensi dan tanggung jawab yang timbul dari ketidaksesuaian data tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tulang Bawang, 24 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tulang Bawang,



Rahmat Hidayat, S.Farm, Apt., M.Pharm, Sci.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Balai POM di Tulang Bawang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit

pelayanan publik secara periodik;

3. Meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
5. Mendorong peningkatan kinerja serta penguatan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai POM di Tulang Bawang namun tetap dikoordinasikan oleh Tim Kerja Pengembangan Pelayanan Publik Biro Hukum dan Organisasi BPOM. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada aplikasi SapaAPIP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai POM di Tulang Bawang yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap

jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu kali dalam satu tahun. Pelaksanaan survei hingga mendapatkan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (delapan) bulan dengan rincian tahapan sebagai berikut:

No.	Tahapan Kegiatan	Periode Pelaksanaan
1.	Persiapan pelaksanaan	
	a. Pengumpulan data jenis dan pengguna layanan	Minggu II Januari s.d. Minggu I Maret 2026

	b. Penetapan target responden survei dan penyiapan tautan survei	Minggu II s.d. IV Maret 2026
2.	Pelaksanaan survei oleh UPP	6 April s.d. 30 Juni 2026
3.	Pengolahan survei	Minggu II April s.d. Minggu II Juli 2026*
4.	Validasi data survei dan cleansing data	Minggu I s.d. IV Juli 2026
5.	Pelaporan survei oleh UPP	Minggu I s.d. Minggu IV Agustus 2026

*dilakukan secara langsung oleh aplikasi Sapa APIP

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Target responden survei untuk setiap jenis layanan berdasar pada jumlah populasi penerima layanan di tahun 2026 yang selanjutnya dihitung dengan formula Krejcie & Morgan sehingga didapat target minimal jumlah responden yang harus dipenuhi sesuai timeline pelaksanaan survei. Populasi penerima layanan total sebanyak 22 orang dan sampel sebanyak 22 responden, dengan rincian jumlah populasi dan sampel per jenis layanan sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Populasi	Sampel
1	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	1
2	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21	21
Jumlah		22	22

BAB II ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

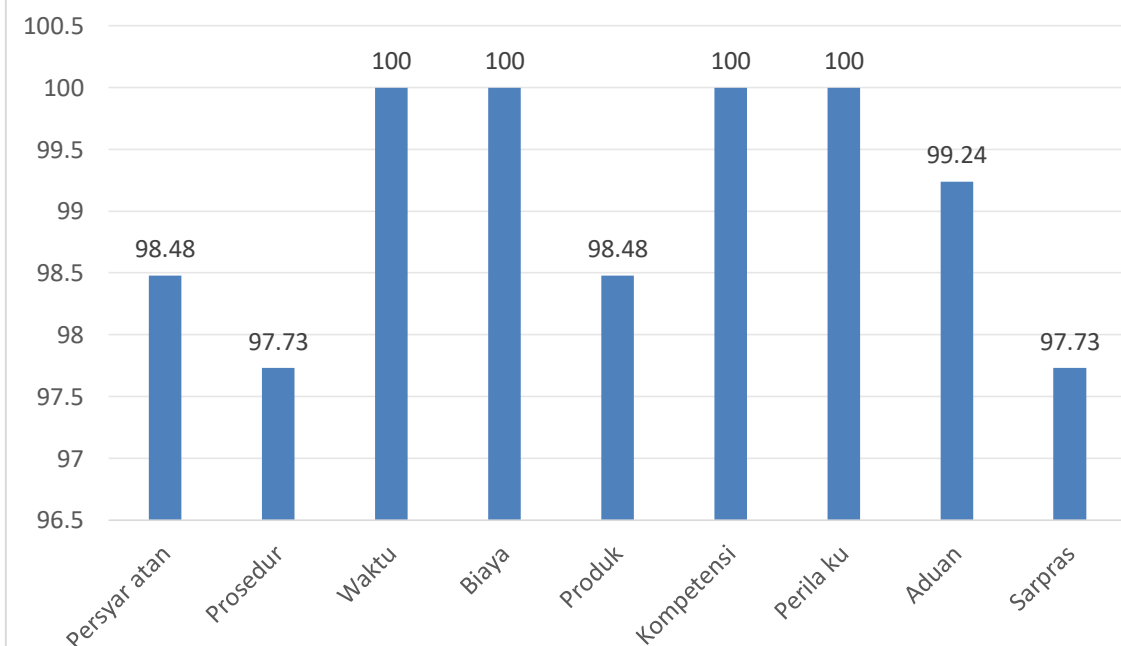
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 22 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	8	36,36 %
		Perempuan	14	63,63 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	17	77,27 %
		D1/D2/D3	1	4,55%
		D4/S1	4	18,1 %
		S2/Profesi/S3	0	0 %
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	2	9,09 %
		Swasta	2	9,09 %
		Wirausaha	1	4,55 %
		Ibu Rumah Tangga	0	0 %
		Pelajar/Mahasiswa	5	22,73 %
		Petani/Nelayan	0	0 %
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0 %
		Pensiunan	0	0 %
		Lainnya	11	50 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	22	100 %
		Disabilitas	0	0 %

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	21	98,41	97,62	100	100	98,41	100	100	99,21	97,62	99,03
Rerata IKM Per Unsur			98,48	97,73	100	100	98,48	100	100	99,24	97,73	99,07
IKM Unit Layanan			99,07									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana prasarana dan prosedur merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana prasarana dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 97,73. Selanjutnya persyaratan dan produk yang mendapatkan nilai 98,48.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang bersifat positif ataupun masukan untuk membangun pelayanan lebih baik, diantaranya dinyatakan bahwa pelayanan sudah diberikan dengan pelayanan prima, sangat baik, Informasi yang diberikan bermanfaat, Sudah baik dan cukup jelas.

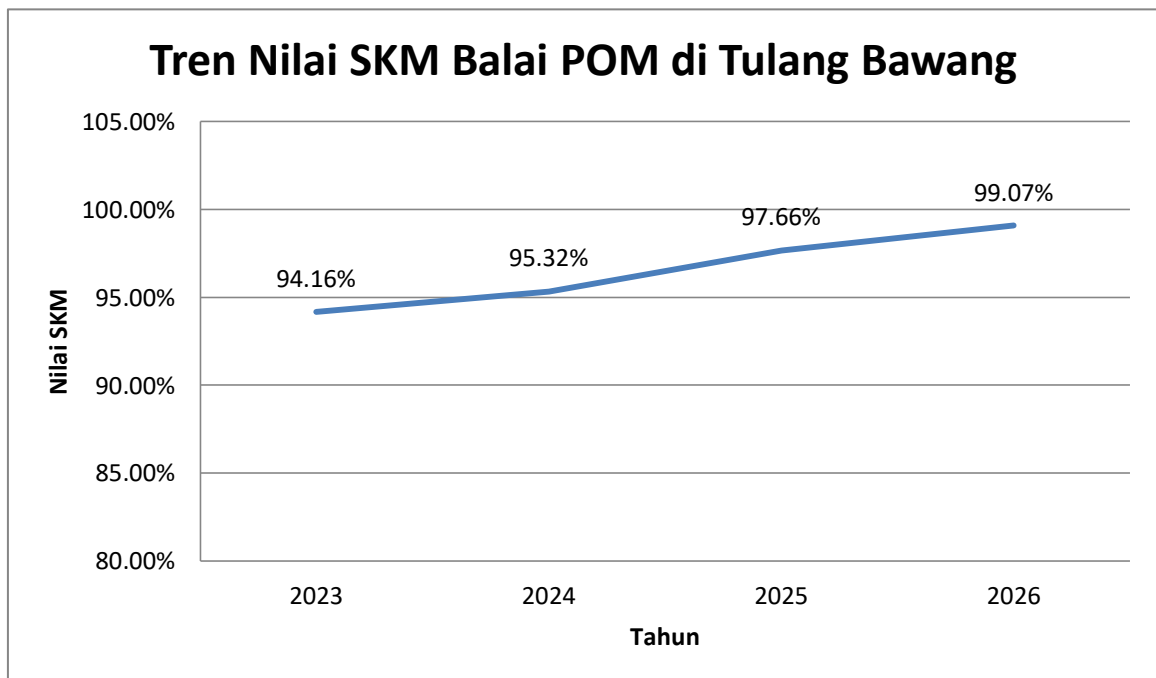
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan pengoptimalan sarana dan prasarana yang telah tersedia diruang layanan dan informasi, melakukan sosialisasi kebijakan terkait prosedur dan penerapan biaya yang dalam hal ini untuk registrasi produk obat dan makanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana prasarana	Pelaksanaan layanan melalui pengoptimalan sarana dan prasarana yang tersedia di unit layanan pengaduan dan konsultasi di Balai POM di Tulang Bawang dan pemanfaatan sarana layanan di Mal Pelayanan Publik.	24 September 2026	Koordinator fungsi infokom
2.	Prosedur	Pembuatan dan publikasi media e-brosur/flyer prosedur layanan kepada masyarakat.	24 September 2026	Koordinator fungsi infokom
3.	Persyaratan	Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik terkait ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat	24 September 2026	Koordinator fungsi infokom

4.	Produk	Pelaksanaan Konsultasi terkait spesifikasi pelayanan	Forum Publik produk jenis	24 September 2026	Koordinator fungsi infokom
----	--------	--	------------------------------------	-------------------	----------------------------------

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai POM di Tulang Bawang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai POM di Tulang Bawang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai POM di Tulang Bawang periode tahun 2025 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	99,31
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,92
3	Waktu Penyelesaian	99,07
4	Biaya/Tarif	96,53
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	98,61
6	Kompetensi Pelaksana	98,61
7	Perilaku Pelaksana	100
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99,31
9	Sarana dan Prasarana	89,58

Melihat data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Balai POM di Tulang Bawang telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut.

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan sosialisasi ke masyarakat terkait bagaimana cara memilih dan menggunakan kosmetik terutama dalam penggunaan kosmetik yang berbahaya (bermerkuri) dan cara mengecek produk yang BPOM (legal) dan yang tidak BPOM (ilegal)).	Sudah	Melaksanakan edukasi secara berkelanjutan kepada masyarakat mengenai pemilihan dan penggunaan kosmetik yang aman, mendorong masyarakat untuk selalu melakukan pengecekan izin edar melalui aplikasi/website BPOM sebelum membeli produk, serta meningkatkan pelaporan apabila menemukan dugaan peredaran kosmetik ilegal atau mengandung bahan berbahaya seperti merkuri.	https://drive.google.com/drive/folders/1Fe1bLV_IBwrBLOJlUgCLECv5W9A68Uh?usp=sharing Kosmetik ama PKK, Pulung kosmetik kader
2	Menyebarkan informasi secara langsung dan hadir bersama masyarakat	Sudah	Melaksanakan kegiatan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) secara berkelanjutan melalui kunjungan langsung ke masyarakat, sehingga informasi mengenai keamanan obat dan makanan dapat diterima secara luas serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melindungi diri dari produk yang tidak memenuhi ketentuan.	https://drive.google.com/drive/folders/1id-BTQtXtX9V3d3fHp5uVCdupPsi6ftL?usp=sharing Ebp dan pameran

3	Melakukan penyebaran secara masif terkait informasi obat yang aman digunakan kepada masyarakat .	Sudah	Meningkatkan intensitas penyebarluasan informasi mengenai penggunaan obat yang aman melalui berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun digital, agar menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat. Memperluas kerja sama dengan pemerintah daerah, fasilitas pelayanan kesehatan, institusi pendidikan, organisasi kemasyarakatan, dan media dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan obat yang aman dan benar.	https://drive.google.com/drive/folders/1ZhGNcH58ru0IME4QOmNDIvXUoJea8Psd?usp=sharing
4	Edukasi masyarakat langsung ke desa	Sudah	Melakukan kunjungan edukatif secara rutin ke desa-desa, disertai penyebarluasan media informasi dan sesi konsultasi, guna memperkuat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan obat dan makanan yang aman serta sesuai ketentuan.	https://drive.google.com/drive/folders/1fvKbdK7LIQoVby00hqnLX3NHpdTkBg54?usp=sharing

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 22 orang mengisi SKM pada Balai POM di Tulang Bawang. Layanan pengaduan masyarakat dan informasi obat dan makanan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 22 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Tulang Bawang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 99,07. Nilai SKM Balai POM di Tulang Bawang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu: Sarana dan prasarana, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai POM di Tulang Bawang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tulang Bawang, 24 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tulang Bawang,



Rahmat Hidayat, S.Farm, Apt.,M.Pharm, Sci.

Lampiran
Laporan
tentang Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) Balai POM di Tulang Bawang
Tahun 2026
Tanggal : 24 Agustus 2026

1. Kuesioner

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tulang Bawang
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Keterangan Responden

Nama Lengkap

Umur

Isi dengan angka saja

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

No. HP

Pendidikan Terakhir

<= SMA atau sederajat

Pekerjaan Utama

Pelajar / mahasiswa

Nama instansi/perusahaan tempat
bekerja/beraktivitas

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tulang Bawang
Tahun 2025

1 RESPONDEN
Keterangan Identitas

2 PELAYANAN
Jenis Layanan

3 KUESIONER
A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER
B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN
Selesai

Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan yang diterima

Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan

Presentase tahapan penyelesaian

100

< Kembali

Selanjutnya >

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tulang Bawang
Tahun 2025

- 1 RESPONDEN Keterangan Identitas 2 PELAYANAN Jenis Layanan 3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik 4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi 5 SARAN & MASUKAN Selesai

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

2. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Mudah
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Cukup Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

4. Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Kurang Cepat
☐ Cukup Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

6. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Jelas
☐ Tidak Jelas
☐ Kurang Jelas
☐ Cukup Jelas
☐ Jelas
☐ Sangat Jelas

7. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuaian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Sangat Tidak Sesuai
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Cukup Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

8. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Sangat Tidak Memadai
☐ Tidak Memadai
☐ Kurang Memadai
☐ Cukup Memadai
☐ Memadai
☐ Sangat Memadai

9. Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal) ?

- ☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Kurang Setuju
☐ Cukup Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

10. Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Baik
☐ Tidak Baik
☐ Kurang Baik
☐ Cukup Baik
☐ Baik
☐ Sangat Baik

11. Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini ?

- ☐ Sangat Tidak Lengkap
☐ Tidak Lengkap
☐ Kurang Lengkap
☐ Cukup Lengkap
☐ Lengkap
☐ Sangat Lengkap

12. Apakah menurut penilaian saudara, persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

13. Apakah menurut penilaian saudara, Informasi Pelayanan pada unit layanan ini telah tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik ?

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

14. Apakah menurut penilaian saudara, tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan yang ditetapkan ?

☐ Sangat Tidak Sesuai

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Cukup Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

1 RESPONDEN Keterangan identitas

2 PELAYANAN Jenis Layanan

3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN Selesai

Apakah Saudara setuju dengan pernyataan ini ?

1. Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

2. Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tanpa indikasi kecurangan

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

3. Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

4. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

5. Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Kurang Setuju

☐ Cukup Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Survei Pelayanan Publik pada
Balai POM di Tulang Bawang
Tahun 2025

1 RESPONDEN Keterangan identitas

2 PELAYANAN Jenis Layanan

3 KUESIONER A. Kualitas Pelayanan Publik

4 KUESIONER B. Persepsi Anti Korupsi

5 SARAN & MASUKAN Selesai

Silahkan isi kolom dibawah ini

Masukkan kode keamanan di atas...

[Kembali](#)

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Tulang Bawang, 24 Agustus 2026
Kepala Balai Pengawas Obat dan Makanan
di Tulang Bawang,



Rahmat Hidayat, S.Farm, Apt.,M.Pharm, Sci.